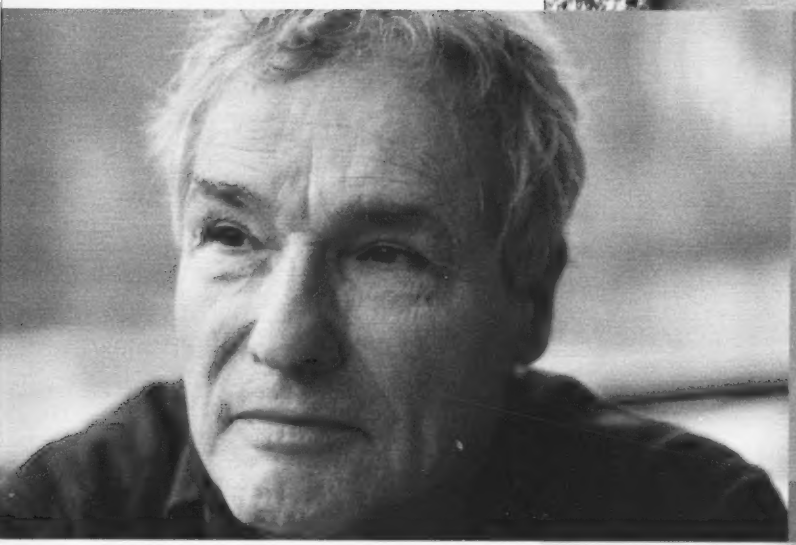
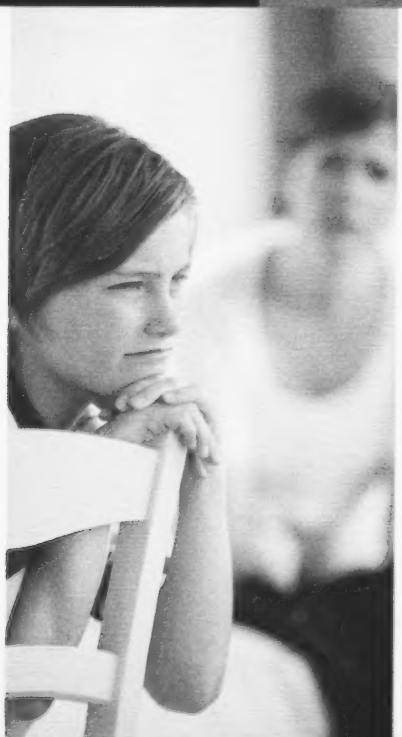


Rapport annuel d'activité

2 0 1 1



IVAC

Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

Rapport annuel d'activité

2011

IVAC

Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

Ce document est réalisé par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)
en collaboration avec la Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information
et la Direction des communications et des relations publiques.

Prépresse et impression :
Division de l'imprimerie
Direction des ressources matérielles

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec, 2012

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

ISBN 978-2-550-66261-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-66262-4 (PDF)
ISSN 0837-600

Imprimé sur du papier recyclé :
Couverture : X %
Pages intérieures : X %

Octobre 2012
www.ivac.qc.ca

Monsieur Jacques Chagnon

Président de l'Assemblée nationale

Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre, tel que nous l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le ***Rapport annuel d'activité*** de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme, pour l'année 2011.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre haute considération.

Le ministre de la Justice et procureur général,

Bertrand St-Arnaud

Monsieur Bertrand St-Arnaud

Ministre de la Justice et procureur général

Gouvernement du Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le ***Rapport annuel d'activité*** de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme, pour l'année 2011.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président du conseil d'administration et chef de la direction,

Michel Després

Table des matières

PARTIE 1 **Mot de la directrice** 6

PARTIE 2 **La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)** 7

PARTIE 3 **Revue de l'année** 8

Faits saillants de l'année 2011 8

Organigramme 14

PARTIE 4 **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels** 15

L'année 2011 en quelques chiffres 15

Prestations et frais d'administration 20

PARTIE 5 **Loi visant à favoriser le civisme** 25

Profil de la clientèle 25

Prestations et frais d'administration 26

Liste des tableaux

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

L'année 2011 en quelques chiffres 15

Tableau 1 Répartition des victimes selon le sexe et l'âge 16

Tableau 2 Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime 17

Tableau 3 Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime 18

Tableau 4 Répartition des liens entre la victime et l'agresseur selon le sexe de la victime 19

Tableau 5 Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime 19

Prestations et frais d'administration 20

Tableau 6 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime 20

Tableau 7 Décisions rendues 21

Tableau 8 Répartition des décisions rendues par région 21

Tableau 9 Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC 22

Tableau 10 Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet 23

Tableau 11 Prestations et frais d'administration 24

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle 25

Tableau 12 Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge 25

Tableau 13 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur 25

Prestations et frais d'administration 26

Tableau 14 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur 26

Tableau 15 Décisions rendues 26

Tableau 16 Répartition des décisions rendues par région 27

Tableau 17 Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet 28

Tableau 18 Prestations et frais d'administration 28

Mot de la directrice

La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels a fêté ses 40 ans le 1er mars 2012. Pour l'occasion, la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) s'est offert un nouveau logo, une nouvelle image et une nouvelle couleur. Le nouveau logo symbolise l'empreinte laissée sur la personne victime par l'acte criminel. Mais le I soudé au V représente le soutien que peut lui offrir la Direction de l'IVAC dans son rétablissement. Enfin, la courbe traversant le logo rappelle celui de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

L'année 2011 marque la fin de notre démarche de modernisation de nos processus et de spécialisation de nos services en fonction des besoins de la clientèle, amorcée en 2006. De nouvelles mesures visant une meilleure accessibilité des services ont été mises en œuvre au cours de l'année, et nous avons travaillé à l'amélioration de la cohérence, de l'équité et de la rigueur dans l'accomplissement de nos activités. À cet effet, certaines de nos politiques et procédures ayant des conséquences directes sur la clientèle ont été actualisées, des groupes de travail ont été créés, des activités d'assurance qualité ont été tenues et de nouveaux outils à l'usage de notre personnel ont été conçus.

Toujours dans le but de nous adapter aux changements dictés par l'évolution et la diversification des besoins exprimés par notre clientèle, nous comptons consacrer les prochains mois à revoir notre déclaration de services, notre site Web et nos publications.

Les réalisations de 2011 n'ont été possibles que grâce au travail et à l'engagement des membres du personnel de la Direction de l'IVAC qui, quotidiennement, interviennent auprès des personnes victimes et des sauveteurs. Je tiens à les remercier chaleureusement de leur patience, de leur persévérance et de leur dévouement.

Suzanne Mailhot

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)

La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (Loi sur l'IVAC) existe depuis le 1er mars 1972. En promulguant cette loi, l'État québécois prenait en compte les problèmes sociaux causés par la criminalité grandissante sur son territoire et, par le fait même, à l'égard des victimes de violence. Trop souvent, ces victimes ne pouvaient obtenir réparation du préjudice qu'elles subissaient, l'agresseur étant insolvable ou introuvable dans la majorité des cas.

Dès lors, les personnes victimes de violence ayant subi une lésion corporelle ou un choc psychologique ou nerveux à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues par cette loi. Depuis son adoption, le nombre de citoyens indemnisés n'a cessé de croître. En effet, 148 demandes de prestations ont été acceptées en 1972 comparativement à 5 635 en 2011. Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 112 623 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant plus d'un milliard cent cinquante-sept millions de dollars.

L'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la Loi visant à favoriser le civisme. Ainsi, toute personne portant secours à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi.

À quelques exceptions près, les prestations payables aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs conformément à ces deux lois sont les mêmes que celles que prévoit la Loi sur les accidents du travail (L.R.Q., chap. A-3). Les mesures prévues pour les réclamants comprennent l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

Au sein de la CSST, la Direction de l'IVAC analyse l'admissibilité des demandes de prestations que lui présentent les citoyens en vertu de ces deux lois et en assure le traitement.

Au cours de l'exercice 2011, la Direction de l'IVAC a répondu de ses activités au ministre de la Justice et procureur général relativement à l'application de la Loi sur l'IVAC et de la Loi visant à favoriser le civisme. Les frais engagés pour l'application de ces lois sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2011

Pour une plus grande accessibilité de nos services

Depuis quelques années, la Direction de l'IVAC observe une augmentation constante du nombre de ses clients. Ainsi, au cours de l'année 2011, c'est près de 21 000 personnes, victimes d'actes criminels et sauveteurs, qui ont reçu différents services ou indemnités.

Au cours de la dernière année, la Direction de l'IVAC a donc consacré des efforts importants à l'amélioration de l'accessibilité de ses services :

- Réduction des délais de traitement pour l'admissibilité des demandes de prestations : 54 % des demandes de prestations ont été acceptées dans un délai moyen de 8 jours suivant leur réception. Près de 7 % des demandes de prestations ont été traitées à l'aide d'un nouveau processus qui permet d'accélérer la prise de décision lorsque l'information obtenue du client par téléphone suffit à compléter la preuve.
- Création d'un poste d'agent de premier contact : tous les clients sont assurés d'un premier contact avec l'organisme au cours des trois semaines qui suivent l'acceptation de la demande de prestations.
- Création d'une équipe polyvalente : formée de trois agents d'indemnisation, d'un conseiller en réadaptation et d'un chef d'équipe, elle assure un service continu et ininterrompu à la clientèle, malgré les absences ou les départs des membres du personnel. Elle a également le mandat d'expérimenter de nouvelles pratiques ou façons de faire et d'en évaluer la possibilité d'utilisation ou l'efficacité.

Pour une meilleure cohérence de nos actions

En 2011, la Direction de l'IVAC s'est employée à mieux honorer ses engagements publics de respect, de professionnalisme et d'équité, en s'assurant de la pertinence et de la cohérence des actions à l'égard de sa clientèle :

- Dossiers de décès : leur traitement est assuré par des agents spécialisés de façon à respecter la spécificité d'une clientèle particulière, constituée de proches et de personnes à charge de la personne décédée. Le nombre de personnes appelées à intervenir dans ce type de dossiers a été restreint.
- Rechutes : leur traitement a été revu et leur analyse a été confiée à un agent spécialisé, ce qui permet plus d'uniformité et de neutralité dans les décisions visant ce type de demandes.
- Comité de travail multidisciplinaire : il se réunit toutes les semaines pour analyser des dossiers et en discuter dans le but de s'assurer que l'intervention est adaptée en fonction des besoins du client. Ses membres peuvent ainsi partager une vision et une compréhension communes des différents facteurs à prendre en considération pour que l'intervention auprès du client soit optimale.

- Comité de cohérence opérationnelle : réunissant gestionnaires, chefs d'équipe et spécialistes, il a pour mandat de s'assurer d'une application cohérente et uniforme des orientations et politiques par les différentes équipes de travail, afin de garantir un service équitable et de qualité à la clientèle.
- Comité des chefs d'équipe et des spécialistes : ce nouveau groupe de travail, qui a vu le jour cette année, a pour fonction de discuter, d'un point de vue pratique, de l'application des orientations et des procédures ainsi que de répondre à différentes questions relatives au traitement des dossiers, de façon à favoriser une plus grande uniformité dans les interventions et les pratiques.
- Rencontres avec le Bureau médical : ces rencontres entre intervenants, médecins et psychologues de la Direction de l'IVAC ont pour objectif l'acquisition et le perfectionnement de connaissances médicales et cliniques chez l'employé. La mise en commun de questions et réponses favorise une meilleure compréhension des aspects médicaux du dossier du client.

Nos services en ligne

Il est désormais possible pour le client de remplir à l'écran les différents formulaires utiles au traitement des demandes d'indemnisation, dont la ***Demande de prestations*** et ses annexes.

Notre programme d'assurance qualité

L'objectif du programme d'assurance qualité est d'optimiser le service à la clientèle et de s'assurer que les différentes activités de l'organisation sont menées dans le respect des critères de qualité retenus. Ce programme permet non seulement d'évaluer si les activités accomplies sont conformes aux critères de qualité retenus, mais permet aussi d'appliquer des mesures susceptibles d'en améliorer la qualité.

Cette année, les frais d'intervention psychosociale, l'aide personnelle et l'entretien du domicile, le calcul des bases salariales utilisées pour établir le montant des indemnités ainsi que la date d'événement retenue dans le cas d'actes criminels survenus il y a plusieurs années ont fait l'objet de vérification.

Un registre des plaintes a été créé. Y sont consignés la nature de la plainte, sa provenance, le traitement qui lui a été accordé et le résultat, à savoir si elle a été considérée comme fondée ou non. Un tel registre permet d'analyser les motifs d'insatisfaction des clients et des fournisseurs, et de prendre les mesures appropriées pour améliorer la qualité du service.

L'intégration de nos nouveaux employés

Au cours de l'année, nos nouveaux employés ont participé à des activités de formation et de perfectionnement portant sur les sujets suivants :

- Le développement durable ;
- Les règles d'éthique applicables aux membres de la fonction publique ;
- Les renseignements personnels, confidentiels et accessibles.

Nos partenaires

Les chefs d'équipe en réadaptation continuent de participer activement aux réunions et de faire partie des comités des tables de concertation sur les personnes victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale. Ils participent également aux rencontres du Centre d'expertise Marie-Vincent, spécialisé dans le traitement d'enfants victimes d'agression sexuelle.

Comme par le passé, le personnel de la Direction de l'IVAC a poursuivi ses rencontres avec les intervenants des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), des centres de santé et de services sociaux (CSSS), des centres jeunesse ainsi qu'avec des représentants de différents corps policiers du Québec.

Notre présence dans le milieu

Le 21 octobre 2011, la Direction de l'IVAC recevait deux représentantes de l'Institut National d'Aide aux Victimes Et de Médiation (INAVEM) ainsi que la présidente de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV). L'INAVEM est un organisme français qui anime et coordonne les activités d'aide aux victimes et qui travaille à faire reconnaître leurs droits. La rencontre avait pour but de discuter des mandats respectifs de nos organisations et de faire connaître notre expérience et nos pratiques en matière d'indemnisation et de réadaptation des victimes d'actes criminels.

De plus, cette année, une entente de collaboration a été conclue avec le Curateur public du Québec afin de mieux protéger les sommes destinées à des personnes d'âge mineur.

Des échanges ont également eu lieu entre la Direction de l'IVAC et des représentants de groupes voués à la défense des droits des personnes victimes, tels l'AQPV et l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD).

Nos activités de l'année 2011

Accueil et renseignements

Au cours de l'année 2011, les préposés aux renseignements ont reçu 93 447 appels téléphoniques. En outre, 3 021 visiteurs se sont présentés à l'accueil, ce qui a favorisé un contact personnalisé.

Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Durant l'année, 1 675 demandes de révision et de reconsidération administrative ont été transmises au Bureau de la révision administrative.

Révision administrative

En 2011, 1 258 décisions ont été rendues. Les principaux motifs de contestation portaient sur la durée ou sur le montant des indemnités versées pour une incapacité temporaire et sur le pourcentage d'incapacité permanente. En ce qui a trait à l'admissibilité, les contestations visaient les refus pour présentation tardive de la demande de prestations, pour absence de preuve d'un acte criminel et pour faute lourde du réclamant. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 82 % des cas et modifiées dans 18 % des cas.

Les décisions rendues par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme peuvent être contestées devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Les décisions rendues par ce tribunal sont sans appel.

Reconsidération administrative

Les demandes de reconsidération administrative sont examinées par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme. La majorité de ces demandes vise le remboursement des frais d'assistance médicale et les mesures de réadaptation sociale.

Au cours de l'année 2011, 299 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 81 % des cas et modifiées dans 19 % des cas. Les décisions rendues sont sans appel.

Aide aux proches des victimes

Les modifications législatives instaurant des mesures d'aide aux proches des victimes ainsi que le Règlement sur la réadaptation psychothérapeutique des proches des victimes d'actes criminels sont entrés en vigueur le 22 mars 2007.

Ces mesures prévoient que chacun des proches d'une victime d'homicide énumérés dans la loi peut bénéficier de 20 séances de psychothérapie, alors que, pour les autres crimes, une personne utile à la réadaptation de la victime a droit à 15 séances de psychothérapie.

En 2011, 158 demandes ont été acceptées, soit celles de 45 proches de victimes

d'homicide ou de disparition et celles de 113 proches utiles à la réadaptation de victimes d'autres crimes. Cinq demandes ont fait l'objet d'un refus.

Les soins psychothérapeutiques remboursés en 2011 se chiffrent à 44 573,75 $.

Conciliation devant le Tribunal administratif du Québec

En 2011, les avocats du bureau du Procureur général ont exercé leur mandat d'intervention dans les dossiers de la Direction de l'IVAC contestés devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ), en privilégiant le processus de conciliation.

Nos équipes de travail

L'équipe de soutien à la direction

L'équipe de soutien à la direction est composée de professionnelles qui ont pour mandat de soutenir et de conseiller l'équipe de gestion et le personnel en fournissant leur expertise, tant sur les questions médicales et légales qu'informatiques. Des spécialistes de contenu en matière d'indemnisation et de réadaptation sont responsables de l'élaboration et de la diffusion des politiques applicables à la clientèle des personnes victimes et des sauveteurs. Elles doivent s'assurer que les différentes activités de l'organisation sont menées avec équité et rigueur et dans le respect des lois, des politiques et des procédures en vigueur. En plus de concevoir des activités de formation et de développement, ces spécialistes fournissent une expertise propice à l'amélioration continue des façons de faire des intervenants de la Direction.

Le Bureau médical

Les médecins et les psychologues exercent un rôle-conseil pour toute question à caractère médical ou paramédical auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC.

L'accès au régime

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel figurant dans l'annexe de la loi ou d'un acte de civisme peut se prévaloir des mesures prévues par la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (Loi sur l'IVAC) ou par la Loi visant à favoriser le civisme.

En cas de décès de la victime ou du sauveteur, les personnes à charge peuvent recevoir des indemnités. Des services d'aide psychothérapeutique sont remboursés aux proches d'une victime décédée.

Pour se prévaloir des mesures prévues par ces lois, la victime, le sauveteur ou le réclamant doit remplir le formulaire ***Demande de prestations***. La demande doit être transmise dans l'année où est survenu le préjudice matériel, la blessure ou la mort de la victime ou du sauveteur.

L'équipe de l'accès au régime est formée de décideurs et d'enquêteurs.

Des agents d'indemnisation de la Direction de l'IVAC rendent une décision quant à l'admissibilité de la demande de prestations. Lorsqu'il y a lieu de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration de l'acte criminel, des enquêteurs peuvent devoir rencontrer les personnes liées à l'événement afin d'obtenir leur version des faits.

L'intervention

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction de l'IVAC ont pour mandat d'assurer aux personnes victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Ils recherchent la participation du client et sa responsabilisation par rapport à la démarche conduisant à son rétablissement.

Des équipes spécialisées sont formées pour traiter les dossiers de personnes victimes ou de sauveteurs et pour leur offrir des services adaptés à leurs besoins en fonction de certains critères tels :

- la présence de lésions graves ;
- un lien d'emploi compromis ;
- un état de santé qui présente un risque de chronicité ;
- un état de santé qui présente peu ou pas de risque de chronicité.

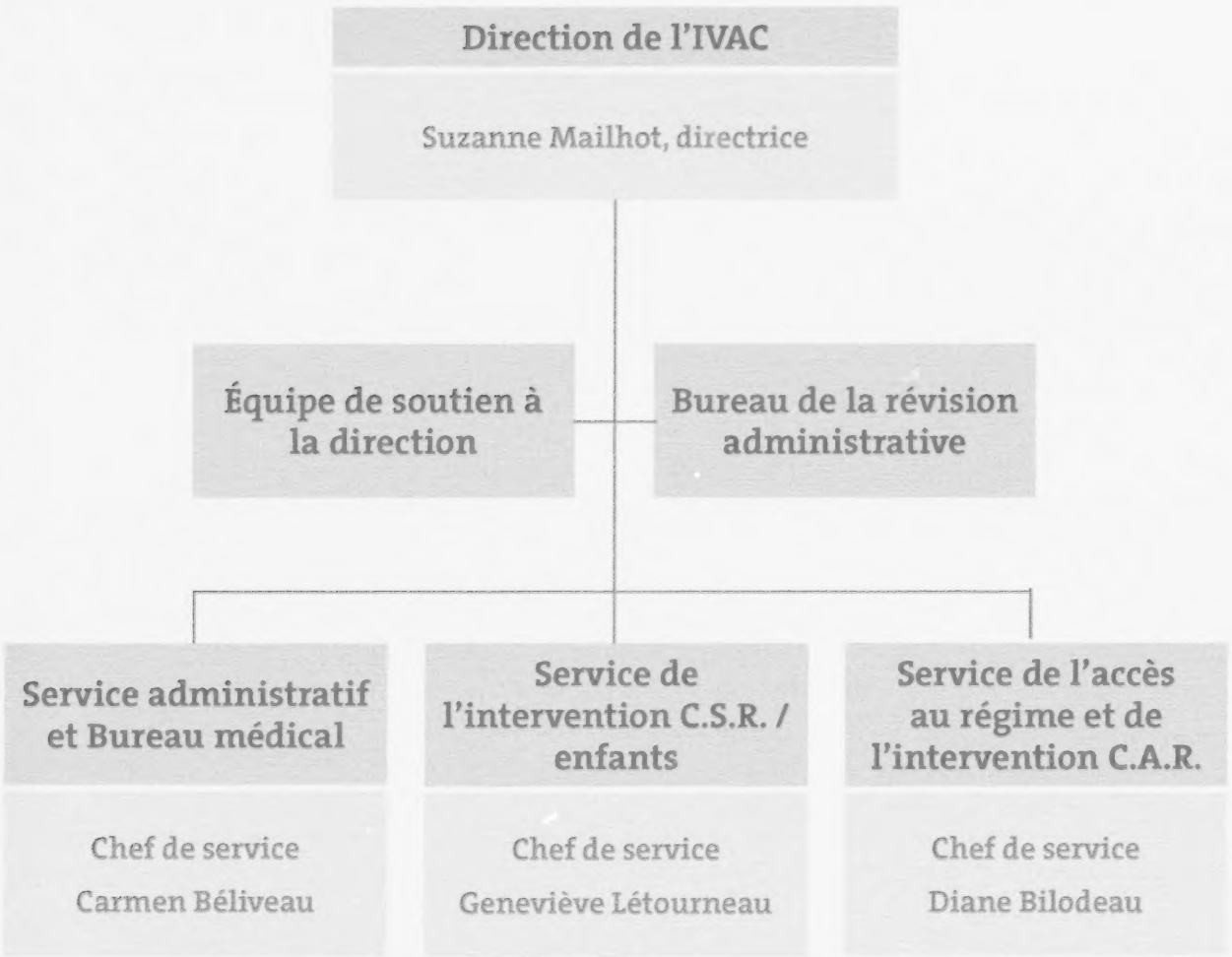
Une équipe est entièrement vouée au traitement des dossiers des victimes d'âge mineur.

Un cadre de référence en intervention permet non seulement de tracer un portrait précis de la clientèle en fonction de ses besoins particuliers, mais favorise également un meilleur travail d'équipe entre les employés ainsi que des interventions qui s'amorcent plus tôt et qui se poursuivent de façon soutenue jusqu'au rétablissement du client.

L'effectif

En date du 31 décembre 2011, l'effectif de la Direction de l'IVAC était de 125 employés. De ce nombre, 62,81 % appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 33,88 % à celle des professionnels et 3,31 % à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 85,94 %.

Organigramme



Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

L'année 2011 en quelques chiffres

Du 1er janvier au 31 décembre 2011, la Direction de l'IVAC a reçu 7 123 nouvelles demandes de prestations, soit une hausse de 4,5 % par rapport à 2010, provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 7 251 décisions ont été rendues : 5 635 demandes de prestations ont été acceptées et 1 520 ont été rejetées. Quatre-vingt-seize dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7).

Les prestations versées à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et à leurs personnes à charge totalisent 80 225 463,83 $ (voir le tableau 11).

On observe que plus de femmes (65 %) que d'hommes ont été victimes d'actes criminels (voir le tableau 1).

Les principaux actes criminels commis sont les voies de fait et les crimes à caractère sexuel[1]. À eux seuls, ils constituent 67 % des crimes ayant fait l'objet d'une demande de prestations acceptée (voir le tableau 2).

On observe également que 24 % des personnes victimes d'actes criminels étaient âgées de moins de 18 ans. Elles ont subi des crimes à caractère sexuel dans plus de 45 % des cas.

Quant à eux, les actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans comptent pour 37 %, alors que ceux commis envers les personnes de 36 à 64 ans représentent 36 %. Dans l'ordre, les voies de fait, les agressions armées ou voies de fait ayant causé des lésions corporelles et les crimes à caractère sexuel sont les principaux actes criminels commis. Pour leur part, les personnes âgées de 65 ans ou plus constituent 2,5 % des victimes, principalement de voies de fait (voir le tableau 3).

On observe que la clientèle et la nature des crimes ont changé au cours des années. Par exemple, la proportion de femmes est passée de 53 % en 1998 à 65 % en 2011. En 1998, 209 cas de violence conjugale étaient répertoriés, alors qu'ils se chiffrent à 1 791 en 2011. Les demandes de prestations présentées par des personnes majeures pour des agressions sexuelles subies dans leur enfance sont passées de 65 en 1998 à 755 en 2011. Les agressions commises par des membres de la famille sont en hausse. On dénombre 677 dossiers de violence familiale en 2011.

1 Les crimes à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : inceste, rapport sexuel avec une personne en situation d'autorité, agression sexuelle, agression sexuelle armée et agression sexuelle grave.

Tableau 1

Répartition des victimes selon le sexe et l'âge				
Groupe d'âge[1]	Nombre de demandes acceptées en 2011			
	Femme	Homme	Total	
	nbre	nbre	nbre	%
De 0 à 6 ans	124	120	244	4,3 %
De 7 à 12 ans	256	211	467	8,3 %
De 13 à 17 ans	449	194	643	11,4 %
De 18 à 35 ans	1 421	677	2 098	37,2 %
De 36 à 64 ans	1 321	723	2 044	36 %
65 ans ou plus	80	59	139	2,5 %
Total	**3 651**	**1 984**	**5 635**	**100 %**
Pourcentage	**65 %**	**35 %**		

1 Les statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de la réception de sa demande de prestations et non selon son âge au moment de l'acte criminel. Les personnes victimes d'agressions sexuelles dans l'enfance sont donc inscrites en fonction de leur âge au moment de la demande de prestations.

Tableau 2

Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime

Article du Code criminel	Acte criminel	Nombre de demandes acceptées en 2011			
		Femme	Homme	Total	%
81	Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles ou la mort au moyen d'une substance explosive	0	1	1	-
86	Braquer une arme à feu	15	10	25	-
153	Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans	2	0	2	-
155	Inceste	24	3	27	-
180	Nuisance publique causant du tort	2	0	2	-
220	Le fait de causer la mort par négligence criminelle	1	0	1	-
221	Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	5	4	9	-
229	Meurtre	27	25	52	1 %
	Témoin direct de meurtre	1	0	1	-
234	Homicide involontaire	0	3	3	-
	Témoin d'homicide involontaire	0	2	2	-
239	Tentative de meurtre	14	19	33	1 %
	Témoin direct de tentative de meurtre	1	1	2	-
245	Administration d'un poison	0	1	1	-
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	5	6	11	-
	Témoin direct de voies de fait commises avec un véhicule automobile	1	0	1	-
266	Voies de fait	1 662	661	2 323	41 %
	Témoin direct de voies de fait	93	81	174	3 %
267	Agression armée / infliction de lésions corporelles	378	703	1 081	19 %
	Témoin direct d'agression armée / infliction de lésions corporelles	13	9	22	-
268	Voies de fait graves	22	58	80	1 %
	Témoin direct de voies de fait graves	1	0	1	-
269	Infliction illégale de lésions corporelles	3	7	10	-
271	Agression sexuelle	1 222	225	1 447	26 %
	Témoin direct d'agression sexuelle	0	3	3	-
272	Agression sexuelle armée	20	1	21	-
273	Agression sexuelle grave	3	1	4	-
279 (1)	Enlèvement	4	2	6	-
279 (2)	Séquestration illégale	33	2	35	-
343	Vol qualifié	84	140	224	4 %
	Témoin direct de vol qualifié	2	0	2	-
423	Intimidation par la violence	5	4	9	-
430 (2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	1	1	2	-
433	Crime d'incendie	2	4	6	-
436	Le fait de causer un incendie si l'incendie entraîne une perte de vie	0	1	1	-
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	3	5	8	-
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	2	1	3	-
Total		**3 651**	**1 984**	**5 635**	**100 %**

1 Le tiret (-) signifie moins de 1 %.

Tableau 3

Répartition des actes criminels selon l'âge[1] de la victime

Article du Code criminel	Acte criminel[2]	Nombre de demandes acceptées en 2011						
		0-6 ans	7-12 ans	13-17 ans	18-35 ans	36-64 ans	65 ans ou plus	Tous les âges
81	Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles ou la mort au moyen d'une substance explosive	0	0	0	0	1	0	1
86	Braquer une arme à feu	0	0	3	11	11	0	25
153	Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans	0	0	2	0	0	0	2
155	Inceste	2	7	7	4	7	0	27
180	Nuisance publique causant du tort	0	0	0	0	2	0	2
220	Le fait de causer la mort par négligence criminelle	0	0	1	0	0	0	1
221	Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	1	4	1	2	1	0	9
229	Meurtre	7	1	1	23	15	5	52
	Témoin direct de meurtre	0	0	1	0	0	0	1
234	Homicide involontaire	1	0	0	1	1	0	3
	Témoin d'homicide involontaire	0	0	1	1	0	0	2
239	Tentative de meurtre	2	1	2	17	10	1	33
	Témoin direct de tentative de meurtre	0	0	1	1	0	0	2
245	Administration d'un poison	0	0	0	1	0	0	1
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	0	0	4	7	0	11
	Témoin direct de voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	1	0	0	0	0	1
266	Voies de fait	73	150	175	879	972	74	2 323
	Témoin direct de voies de fait	60	82	22	5	5	0	174
267	Agression armée / infliction de lésions corporelles	13	18	68	507	444	31	1 081
	Témoin direct d'agression armée / infliction de lésions corporelles	6	4	2	3	6	1	22
268	Voies de fait graves	9	4	1	37	26	3	80
	Témoin direct de voies de fait graves	0	0	0	0	1	0	1
269	Infliction illégale de lésions corporelles	0	0	0	8	2	0	10
271	Agression sexuelle	67	186	338	469	379	8	1 447
	Témoin direct d'agression sexuelle	0	3	0	0	0	0	3
272	Agression sexuelle armée	0	1	3	11	6	0	21
273	Agression sexuelle grave	0	1	0	1	2	0	4
279 (1)	Enlèvement	0	0	0	4	2	0	6
279 (2)	Séquestration illégale	2	1	3	15	14	0	35
343	Vol qualifié	0	3	10	82	116	13	224
	Témoin direct de vol qualifié	0	0	0	1	0	1	2
423	Intimidation par la violence	0	0	1	1	6	1	9
430 (2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	0	0	0	2	0	0	2
433	Crime d'incendie	1	0	0	1	3	1	6
436	Le fait de causer un incendie si l'incendie entraîne une perte de vie	0	0	0	1	0	0	1
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	0	0	0	5	3	0	8
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	0	0	0	1	2	0	3
Total		**244**	**467**	**643**	**2 098**	**2 044**	**139**	**5 635**

1 Les statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de la réception de la demande de prestations et non pas au moment de l'acte criminel.
2 Acte criminel suivant les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC.

Tableau 4

Répartition des liens entre la victime et l'agresseur selon le sexe de la victime				
Lien	Nombre de demandes acceptées en 2011			
	Femme	Homme	Total	%
Conjoint	1 017	35	1 052	18,7 %
Connaissance	920	708	1 628	28,9 %
Ex-conjoint	360	23	383	6,8 %
Famille	864	403	1 267	22,5 %
Agresseur inconnu	490	815	1 305	23,2 %
Total	**3 651**	**1 984**	**5 635**	**100 %**

Tableau 5

Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime				
Lieu	Nombre de demandes acceptées en 2011			
	Femme	Homme	Total	%
Domicile de la victime	2 250	704	2 954	52 %
Domicile de l'agresseur	553	182	735	13 %
Voie publique	210	422	632	11 %
Bar, hôtel ou restaurant	92	209	301	5 %
Autre lieu	146	106	252	4 %
Domicile d'un tiers	107	71	178	3 %
Moyen de transport	96	41	137	2 %
Stationnement	55	80	135	2 %
Établissement scolaire	36	47	83	1 %
Commerce ou institution financière	29	36	65	1 %
Parc	27	33	60	1 %
Lieu de travail	30	28	58	1 %
Milieu carcéral	0	23	23	-[1]
Établissement de santé	20	2	22	-
Total	**3 651**	**1 984**	**5 635**	**100 %**

1 Le tiret (-) signifie moins de 1 %.

Prestations et frais d'administration

Tableau 6

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime				
Région	**2009**	**2010**	**2011**	**Variation de 2011 par rapport à 2010**
Abitibi-Témiscamingue	140	134	174	29,9 %
Bas-Saint-Laurent	162	170	182	7,1 %
Chaudière-Appalaches	264	258	358	38,8 %
Côte-Nord	63	64	71	11 %
Estrie	395	434	511	17,7 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	36	71	53	-25,4 %
Île-de-Montréal	1 479	1 639	1 693	3,3 %
Lanaudière	480	595	532	-10,6 %
Laurentides	453	512	504	-1,6 %
Laval	240	255	271	6,3 %
Longueuil	341	352	400	13,6 %
Mauricie et Centre-du-Québec	518	568	578	1,8 %
Outaouais	201	225	223	-1 %
Québec	507	603	557	-7,6 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	212	266	285	7 %
Saint-Jean-sur-Richelieu	188	211	218	3,3 %
Valleyfield	188	194	175	-10 %
Yamaska	209	211	282	33,6 %
Extérieur du Québec au Canada	38	48	47	-2,1 %
Extérieur du Canada	4	5	9	80 %
Code postal non disponible ou erroné	33	0	0	0,0 %
Dossiers avec données non disponibles	39	1	0	-100,0 %
Total	**6 190**	**6 816**	**7 123**	**4,5 %**

Tableau 7

Décisions rendues				
Résultat de l'étude des demandes	**2009**	**2010**	**2011**	**Variation de 2011 par rapport à 2010**
Demandes acceptées	4 838	5 249	5 635	7,4 %
Demandes rejetées[1]	1 098	1 192	1 520	27,5 %
Dossiers fermés à la suite :				
– du désistement du réclamant[2]	39	32	19	-40,6 %
– du désintéressement du réclamant[3]	300	116	77	-33,6 %
Dossiers avec données non disponibles	75	0	0	0,0 %
Total	**6 350**	**6 589**	**7 251**	**10,0 %**

1 Voir les motifs de rejet au tableau 10.

2 Le désistement : l'étude pour admissibilité de la demande est interrompue à la demande de la victime.

3 Le désintéressement : l'étude pour admissibilité de la demande est interrompue, la personne victime n'ayant pas donné suite aux communications de la Direction de l'IVAC. Exemple : le réclamant a déménagé sans laisser d'adresse.

Tableau 8

Répartition des décisions rendues par région						
Région	**Acceptée**	**Rejetée**	**Désistement**	**Désintéressement**	**Total**	**%**
Abitibi-Témiscamingue	128	31	0	1	160	2,2 %
Bas-Saint-Laurent	145	30	1	0	176	2,4 %
Chaudière-Appalaches	275	63	0	2	340	4,7 %
Côte-Nord	36	19	0	0	55	0,8 %
Estrie	443	76	2	7	528	7,3 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	40	11	0	1	52	0,7 %
Île-de-Montréal	1 333	386	5	23	1 747	24,1 %
Lanaudière	444	109	2	5	560	7,7 %
Laurentides	380	128	2	12	522	7,2 %
Laval	203	67	0	7	277	3,8 %
Longueuil	322	67	3	5	397	5,5 %
Mauricie et Centre-du-Québec	511	92	1	4	608	8,4 %
Outaouais	163	55	0	0	218	3,0 %
Québec	421	132	2	3	558	7,7 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	208	76	0	2	286	3,9 %
Saint-Jean-sur-Richelieu	182	40	0	0	222	3,1 %
Valleyfield	141	65	0	5	211	2,9 %
Yamaska	218	55	0	0	273	3,8 %
Extérieur du Québec au Canada	36	16	1	0	53	0,7 %
Extérieur du Canada	6	2	0	0	8	0,1 %
Total	**5 635**	**1 520**	**19**	**77**	**7 251**	**100 %**
Pourcentage	**77,7 %**	**21,0 %**	**0,3 %**	**1,1 %**	**100 %**	

Tableau 9

Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC

Article du Code criminel	Acte criminel	Nombre		
		2009	2010	2011
80	Manque de précautions suffisantes avec des explosifs	2	0	0
81	Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles ou la mort au moyen d'une substance explosive	0	0	1
86	Braquer une arme à feu	22	12	25
153	Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans	14	3	2
155	Inceste	28	34	27
180	Nuisance publique causant du tort	0	0	2
215	Omission de fournir les choses nécessaires à l'existence	1	0	0
220	Le fait de causer la mort par négligence criminelle	2	0	1
221	Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	2	3	9
229	Meurtre	44	45	52
	Témoin direct de meurtre	2	0	1
234	Homicide involontaire	6	8	3
	Témoin direct d'homicide involontaire	0	0	2
239	Tentative de meurtre	40	42	33
	Témoin direct de tentative de meurtre	0	5	2
244	Le fait de causer intentionnellement des lésions corporelles	0	1	0
245	Administration d'un poison	2	3	1
258 (1)	Conduite dangereuse d'un bateau	1	0	0
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	9	9	11
	Témoin direct de voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	0	1
266	Voies de fait	2 069	2 186	2 323
	Témoin direct de voies de fait	100	156	174
267	Agression armée / infliction de lésions corporelles	887	981	1 081
	Témoin direct d'agression armée / infliction de lésions corporelles	0	26	22
268	Voies de fait graves	59	65	80
	Témoin direct de voies de fait graves	0	4	1
269	Infliction illégale de lésions corporelles	11	15	10
270	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	2	0
	Témoin direct de voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	2	0
271	Agression sexuelle	1 273	1 305	1 447
	Témoin direct d'agression sexuelle	0	9	3
272	Agression sexuelle armée	8	18	21
273	Agression sexuelle grave	4	3	4
279 (1)	Enlèvement	11	8	6
279 (2)	Séquestration illégale	2	29	35
343	Vol qualifié	203	219	224
	Témoin direct de vol qualifié	0	3	2
423	Intimidation par la violence	3	12	9
430 (2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	0	3	2
433	Crime d'incendie	15	22	6
436	Le fait de causer un incendie si l'incendie entraîne une perte de vie	0	1	1
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	18	8	8
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	0	7	3
Total		**4 838**	**5 249**	**5 635**

Tableau 10

Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet

Motif de rejet	2009	2010	2011
Absence de preuve d'un acte criminel[1]	290	315	423
Prescription[2]	295	392	533
Crime non mentionné dans l'annexe de la loi[3]	156	129	184
Faute lourde[4]	181	186	159
Absence de preuve de blessure	98	98	125
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles	33	39	27
Crime commis à l'extérieur du Québec	8	9	20
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la loi	31	19	42
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur l'assurance automobile	4	2	6
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	1	3	1
Le requérant n'était pas une personne à charge de la victime	1	0	0
Total	**1 098**	**1 192**	**1 520**

1 Il y a absence de preuve d'un acte criminel :
- au moment d'un fait accidentel où il n'a pas été démontré d'intention de porter atteinte à l'intégrité de la victime. Exemple : jeux d'enfant ;
- lorsque la victime ne démontre pas que l'événement ou la blessure subie résulte d'un acte criminel (il doit y avoir prépondérance de preuve). Exemple : chute sur le trottoir d'une personne en état d'ébriété.

2 Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu, soit plus d'un an après la survenance des blessures, sans motif valable justifiant le retard.

3 Les crimes non mentionnés dans l'annexe de la loi sont, par exemple :
- crimes contre les biens ou la propriété (vol simple, introduction par effraction, fraude, extorsion, etc.) ;
- crimes contre la personne (menace de mort par téléphone, harcèlement criminel).

4 La faute lourde est un comportement qui dénote une insouciance, une dangereuse imprudence ou une négligence grossière de la part de la victime.

Tableau 11

Prestations et frais d'administration

Type de prestations	2009	2010	2011	Variation de 2011 par rapport à 2010
Assistance médicale[1]	12 920 970,63 $	10 909 945,29 $	13 547 970,40 $	24,2 %
Réadaptation	7 503 730,99 $	10 186 809,47 $	7 561 534,04 $	-25,8 %
Incapacité temporaire[2]	20 185 804,47 $	21 009 585,44 $	22 541 159,56 $	7,3 %
Stabilisation sociale et économique[3]	2 083 734,21 $	2 124 682,27 $	2 188 945,11 $	3,0 %
Allocations spéciales[4]	24 500,00 $	17 999,98 $	25 833,32 $	43,5 %
Frais funéraires[5]	104 098,08 $	130 729,48 $	160 164,19 $	22,5 %
Incapacité permanente des victimes[6] et rentes aux personnes à charge[7]	33 322 340,31 $	33 318 098,07 $	34 199 857,21 $	2,6 %
Total des prestations	**76 145 178,69 $**	**77 697 850,00 $**	**80 225 463,83 $**	**3,3 %**
Frais d'administration	9 843 141,05 $	10 500 482,79 $	11 303 854,61 $	7,7 %
Total	**85 988 319,74 $**	**88 198 332,79 $**	**91 529 318,44 $**	**3,8 %**

1 L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et des appareils orthopédiques. Les frais fixes des rentes antérieures à 1981 sont exclus du montant de l'assistance médicale.

2 L'indemnité pour incapacité totale temporaire (ITT) est une rente bimensuelle versée à la victime pendant la période où elle est dans l'impossibilité complète ou partielle de travailler ou de vaquer à la majorité de ses occupations habituelles.

3 Ces montants sont versés dans le cadre de programmes de stabilisation économique et sociale.

4 Une allocation spéciale de 500 $ est versée au conjoint ou aux personnes à charge en cas de décès de la victime. Un montant de 2 000 $ est versé aux parents d'un enfant mineur décédé des suites d'un acte criminel.

5 Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 3 270 $ à la personne qui les acquitte. Des frais de 500 $ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.

6 L'indemnité pour incapacité permanente, partielle ou totale (IP) est une rente versée mensuellement à une victime présentant des séquelles permanentes. Les indemnités pour incapacité permanente sont calculées principalement en fonction du degré d'incapacité de la victime. Pour les rentes, les frais sont appliqués au taux de 15,5 % sur la valeur capitalisée (coûts futurs). Le choix de la valeur capitalisée de la rente s'explique par le fait que les victimes d'actes criminels ou de civisme sont encore aujourd'hui indemnisées selon les indemnités prévues à la Loi sur les accidents du travail (LAT). Toutefois, pour les dossiers de rente dont l'événement est antérieur à 1981, une charge fixe annuelle par dossier s'applique.

7 La rente aux personnes à charge est une indemnité versée au conjoint et aux personnes à charge lors du décès de la victime. Cette indemnité correspond à un pourcentage maximal de 80 % de l'indemnité à laquelle la victime aurait eu droit, si elle avait survécu.

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

Du 1er janvier au 31 décembre 2011, la Direction de l'IVAC a reçu 31 nouvelles demandes de prestations provenant de personnes ayant accompli un acte de civisme. La loi définit l'acte de civisme comme étant l'intervention d'une personne qui, bénévolement, porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

Les tableaux suivants fournissent les principales données relatives à l'application de la Loi visant à favoriser le civisme en 2011.

Tableau 12

Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge

Groupe d'âge	Nombre de demandes acceptées en 2011			
	Femme	Homme	Total	
	nbre	nbre	nbre	%
De 0 à 17 ans	0	0	0	0 %
De 18 à 35 ans	6	7	13	45 %
De 36 à 64 ans	6	9	15	52 %
65 ans ou plus	0	1	1	3 %
Total	12	17	29	100 %
Pourcentage	41 %	59 %	100 %	

Tableau 13

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieu	Nombre de demandes acceptées en 2011			
	Femme	Homme	Total	Pourcentage
Moyen de transport	0	1	1	3 %
Voie publique	9	9	18	62 %
Résidence privée	3	3	6	21 %
Autre lieu	0	4	4	14 %
Total	12	17	29	100 %

Prestations et frais d'administration

Tableau 14

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur			
Région	**2009**	**2010**	**2011**
Abitibi-Témiscamingue	1	3	3
Bas-Saint-Laurent	3	3	2
Chaudière-Appalaches	3	2	1
Côte-Nord	0	1	0
Estrie	2	1	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	0	1
Île-de-Montréal	4	4	6
Lanaudière	1	1	2
Laurentides	3	2	2
Laval	2	0	1
Longueuil	3	2	1
Mauricie et Centre-du-Québec	3	1	1
Outaouais	0	4	1
Québec	1	1	3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	1	3
Saint-Jean-sur-Richelieu	0	1	2
Valleyfield	0	0	0
Yamaska	0	0	2
Total	**29**	**27**	**31**

Tableau 15

Décisions rendues			
Résultat de l'étude des demandes	**2009**	**2010**	**2011**
Demandes acceptées	22	29	29
Demandes rejetées[1]	2	2	3
Dossiers fermés à la suite :			
– du désistement du réclamant[2]	0	0	0
– du désintéressement du réclamant[3]	1	0	0
Total	**25**	**31**	**32**

1. Voir les motifs de rejet au tableau 17.
2. Désistement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne souhaitant plus qu'on en poursuive le traitement.
3. Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne donnant pas suite aux demandes de la Direction de l'IVAC.

Tableau 16

Répartition des décisions rendues par région					
Région	**Acceptée**	**Rejetée**	**Désistement**	**Désintéressement**	**Total**
Abitibi-Témiscamingue	3	0	0	0	3
Bas-Saint-Laurent	2	0	0	0	2
Chaudière-Appalaches	2	0	0	0	2
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	0	0	0	1
Île de Montréal	5	1	0	0	6
Lanaudière	3	0	0	0	3
Laurentides	1	0	0	0	1
Laval	2	0	0	0	2
Longueuil	0	0	0	0	0
Mauricie et Centre-du-Québec	1	0	0	0	1
Outaouais	1	0	0	0	1
Québec	3	0	0	0	3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	1	0	0	3
Saint-Jean-sur-Richelieu	1	1	0	0	2
Valleyfield	0	0	0	0	0
Yamaska	2	0	0	0	2
Total	**29**	**3**	**0**	**0**	**32**
Pourcentage	**91 %**	**9 %**	**0 %**	**0 %**	**100 %**

Tableau 17

Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet			
Motif de rejet	**Nombre**		
	2009	**2010**	**2011**
Absence de preuve d'un acte de civisme	1	1	1
Prescription	1	1	2
Total	**2**	**2**	**3**

Tableau 18

Prestations et frais d'administration				
Type de prestations	**2009**	**2010**	**2011**	**Variation de 2011 par rapport à 2010**
Assistance médicale[1]	72 819,39 $	147 544,06 $	95 185,32 $	-35,5 %
Réadaptation	19 911,32 $	38 390,98 $	17 269,25 $	-55,0 %
Incapacité temporaire	252 559,99 $	216 854,20 $	190 517,35 $	-12,1 %
Stabilisation sociale et économique	36 111,83 $	28 238,59 $	3 049,50 $	-89,2 %
Frais funéraires	0,00 $	0,00 $	1 200,00 $	s/o
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	497 483,46 $	565 509,47 $	507 325,01 $	-10,3 %
Total des prestations	**878 885,99 $**	**996 537,30 $**	**814 546,43 $**	**-18,3 %**
Frais d'administration[2]	104 094,81 $	76 536,10 $	83 499,09 $	9,1 %
Total	**982 980,80 $**	**1 073 073,40 $**	**898 045,52 $**	**-16,3 %**

1 L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et des appareils orthopédiques. Les frais fixes des rentes antérieures à 1981 sont exclus du montant de l'assistance médicale.

2 L'augmentation des frais d'administration est principalement attribuable à des frais d'application de 15,5 % sur les valeurs capitalisées qui ont beaucoup augmenté par rapport à l'année précédente.

Vous pouvez vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que des formulaires *Demande de prestations* dans tous les bureaux régionaux de la CSST.

Pour joindre la CSST, un seul numéro : **1 866 302-CSST (2778)**

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
33, rue Gamble O.
Rouyn-Noranda
(Québec) J9X 2R3
Téléc. : 819 762-9325

2e étage
1185, rue Germain
Val-d'Or
(Québec) J9P 6B1
Téléc. : 819 874-2522

BAS-SAINT-LAURENT
180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski
(Québec) G5L 7P3
Téléc. : 418 725-6237

CAPITALE-NATIONALE
425, rue du Pont
Case postale 4900
Succ. Terminus
Québec
(Québec) G1K 7S6
Téléc. : 418 266-4015

CHAUDIÈRE-APPALACHES
835, rue de la Concorde
Saint-Romuald
(Québec) G6W 7P7
Téléc. : 418 839-2498

CÔTE-NORD
Bureau 236
700, boul. Laure
Sept-Îles
(Québec) G4R 1Y1
Téléc. : 418 964-3959

235, boul. La Salle
Baie-Comeau
(Québec) G4Z 2Z4
Téléc. : 418 294-7325

ESTRIE
Place-Jacques-Cartier
Bureau 204
1650, rue King O.
Sherbrooke
(Québec) J1J 2C3
Téléc. : 819 821-6116

GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE
163, boulevard de Gaspé
Gaspé
(Québec) G4X 2V1
Téléc. : 418 368-7855

200, boul. Perron O.
New Richmond
(Québec) G0C 2B0
Téléc. : 418 392-5406

ÎLE-DE-MONTRÉAL
1, complexe Desjardins
Tour Sud, 31e étage
Case postale 3
Succ. Place-Desjardins
Montréal
(Québec) H5B 1H1
Téléc. : 514 906-3200

LANAUDIÈRE
432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette
(Québec) J6E 7N2
Téléc. : 450 756-6832

LAURENTIDES
6e étage
85, rue De Martigny O.
Saint-Jérôme
(Québec) J7Y 3R8
Téléc. : 450 432-1765

LAVAL
1700, boul. Laval
Laval
(Québec) H7S 2G6
Téléc. : 450 668-1174

LONGUEUIL
25, boul. La Fayette
Longueuil
(Québec) J4K 5B7
Téléc. : 450 442-6373

MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC
Bureau 200
1055, boul. des Forges
Trois-Rivières
(Québec) G8Z 4J9
Téléc. : 819 372-3286

OUTAOUAIS
15, rue Gamelin
Case postale 1454
Gatineau
(Québec) J8X 3Y3
Téléc. : 819 778-8699

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN
Place-du-Fjord
901, boul. Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi
(Québec) G7H 6P8
Téléc. : 418 545-3543

Complexe du Parc
6e étage
1209, boul. du Sacré-Cœur
Case postale 47
Saint-Félicien
(Québec) G8K 2P8
Téléc. : 418 679-5931

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
145, boul. Saint-Joseph
Case postale 100
Saint-Jean-sur-Richelieu
(Québec) J3B 6Z1
Téléc. : 450 359-1307

VALLEYFIELD
9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 4M4
Téléc. : 450 377-8228

YAMASKA
2710, rue Bachand
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 8B6
Téléc. : 450 773-8126

Bureau 102
26, place Charles-De Montmagny
Sorel-Tracy
(Québec) J3P 7E3
Téléc. : 450 746-1036

BUREAU CENTRAL DE LA DIRECTION DE L'IVAC
1199, rue De Bleury
Montréal
(Québec) H3B 3J1
Tél. : 514 906-3019
1 800 561-4822
Téléc. : 514 906-3029

Visitez aussi le site Web de la Direction de l'IVAC [www.ivac.qc.ca].

DC 300-1604-17 (2013-10)